



JOB DESCRIPTION

La mission aziendale

"Siamo tutti costantemente in scena per alimentare un mito ricco di storia, fascino e calda ospitalità sincera. Rispettiamo i colleghi e accogliamo ogni ospite come una persona davvero importante."

I collaboratori di BSH Batani Select Hotels:

- dimostrano il massimo rispetto verso ospiti e colleghi;
- sono puntuali;
- sono competenti e desiderosi di ampliare costantemente le proprie conoscenze;
- hanno un atteggiamento positivo e propositivo;
- agiscono con spirito innovativo;
- curano la propria immagine;
- utilizzano sempre un linguaggio appropriato;
- sono sempre disponibili nei confronti del Cliente e applicano costantemente i valori guida aziendali.

Valori guida

Ad ogni cliente dedichiamo un'accoglienza attenta e personalizzata. Rivolgiamo un caloroso benvenuto, anticipiamo le sue esigenze con premura e concludiamo il soggiorno con un saluto cordiale, utilizzando, quando possibile, il suo cognome.

Il nostro decalogo

- Mantieni sempre un sorriso autentico e un contatto visivo positivo.
- Utilizza un linguaggio professionale con clienti e colleghi.
- Contribuisci a mantenere gli ambienti puliti e ordinati.
- Favorisci un clima di lavoro positivo e collaborativo.
- Parla sempre dell'hotel in modo professionale e costruttivo.
- Rispondi alle richieste dei clienti in modo tempestivo ed efficace.
- Accompagna il cliente verso il luogo richiesto, evitando di limitarti a fornire indicazioni.
- Indossa una divisa sempre pulita e cura il tuo aspetto personale.
- Promuovi i servizi dell'hotel prima di suggerire servizi esterni.
- Segnala immediatamente guasti, anomalie o disservizi al tuo responsabile.
- Contribuisci al risparmio energetico e alla tutela delle strutture.
- Evita pettegolezzi e affronta direttamente eventuali incomprensioni con i colleghi.
- Riconosci i tuoi errori con umiltà e disponibilità.

Batani Select Hotels Viale 2 Giugno, 34 48015 Milano Marittima (RA)
Tel: +39 0544 977071. Fax: +39 0544 971746 info@selecthotels.it



Parità di genere e tutela della dignità della persona

- **Pari opportunità e non discriminazione:** Garanzia di pari trattamento nella selezione, assunzione, formazione, crescita professionale e retribuzione.
- **Tolleranza zero:** Divieto assoluto di molestie, comportamenti inappropriati o discriminazioni basate sul genere.
- **Conciliazione vita-lavoro:** Supporto nell'equilibrio tra vita privata e lavorativa, con attenzione alla tutela della genitorialità e della cura familiare.
- **Linguaggio inclusivo:** Obbligo di adottare un linguaggio rispettoso, decoroso e privo di stereotipi di genere.

Regolamento interno

- Il personale è tenuto a mantenere un comportamento professionale in ogni momento.
- È vietato fumare durante il servizio; è consentito esclusivamente durante la pausa e nelle aree autorizzate.
- È severamente vietato consumare alcolici durante il servizio o lavorare in stato di ebbrezza.
- È richiesto il rispetto dell'igiene personale, della divisa e delle norme di comportamento.
- Il telefono cellulare deve rimanere spento durante l'orario di lavoro, salvo casi di reale necessità.
- L'accesso alle aree di lavoro è consentito esclusivamente al personale autorizzato.

Sicurezza sul lavoro e prevenzione incendi

Ogni collaboratore è tenuto a rispettare integralmente le procedure aziendali in materia di sicurezza, HACCP, prevenzione incendi ed emergenze. Qualsiasi situazione di pericolo, guasto, infortunio o principio di incendio deve essere segnalata immediatamente al proprio responsabile. Durante un'eventuale evacuazione è obbligatorio seguire le indicazioni degli addetti all'emergenza, non utilizzare gli ascensori e raggiungere il punto di raccolta.

Il legale rappresentante

Perugini Luciana